Bureau de l'ombudsman

RAPPORT ANNUEL 2000

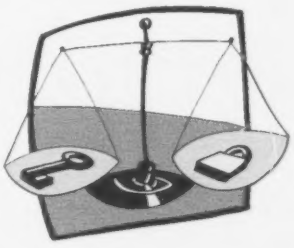
Pour la période allant du 1er janvier 2000 au 31 décembre 2000

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

Ombudsman et Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

C.P. 31300, Whitehorse (Yukon) Y1A 5P7, ou
Gouvernement du Yukon, C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

211, rue Main, bureau 200, Whitehorse (Yukon)
Téléphone : (867) 667-8468
Sans frais au Yukon : 1-800-661-0408 (poste 8468)
Télécopieur : (867) 667-8469
Site Web : www.ombudsman.yk.ca
Courriel : email.ombudsman@ombudsman.yk.ca



Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au président de l'Assemblée législative 1

Énoncé de mission 2

Remarques de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels 3

Bureau de l'ombudsman 4

Rétrospective de l'année 4

Réponse du gouvernement aux rapports annuels précédents 5

Questions traitées par l'ombudsman 6

Quand les renseignements fournis sont-ils suffisants? 6

Qu'est-ce qu'une autorité devrait faire lorsque quelqu'un porte plainte? 6

Conseils pour traiter les plaintes 6

Est-ce que porter plainte auprès de l'ombudsman va répondre aux attentes du plaignant? 7

Qu'est-ce qui constitue un délai déraisonnable? 7

Un délai est déraisonnable si 7

Est-ce que la responsabilité à l'endroit du public inclut l'obligation de présenter des excuses? 8

Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman 9

Résumés statistiques 10

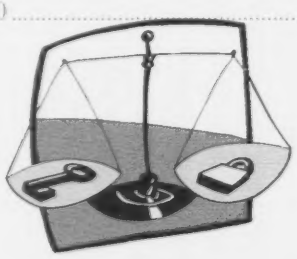
Plaintes reçues par l'ombudsman (par organisme) 10

Résolution des plaintes reçues en 2000 11

Total des plaintes reçues en 2000 11

Résolution des plaintes reçues en 2000 11

Enquêtes traitées en 2000 11



Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

TABLE DES MATIÈRES

Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels 13

Rétrospective de l'année 13

Enquêtes – Administration de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* 14

Plaintes à l'endroit du commissaire à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 14

Examen des programmes et des lois et commentaires 15

Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels à l'intention du secteur privé 16

Questions sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 17

De quelles façons peut-on recueillir des renseignements personnels? 17

Dans quel cas un requérant ne peut-il pas avoir accès à un document? 18

Est-ce qu'un organisme public peut communiquer des renseignements personnels à l'égard d'un particulier sans son consentement? 18

Dans quel cas peut-on proroger le délai accordé pour répondre? 18

Est-ce que les droits et les intérêts d'un particulier peuvent coexister en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*? 19

Cheminement des demandes de révision 20

Résumés statistiques 21

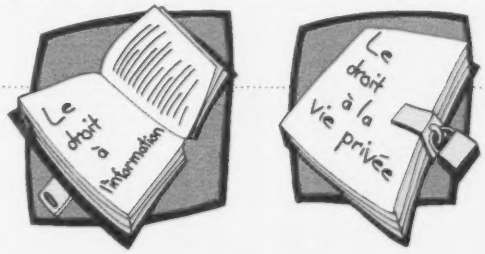
Plaintes et demandes de révision 21

Modes de règlement 22

Types de cas 23

Cas par organisme public 24

Hyperliens 25



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

Septembre 2001

L'honorable Dennis Schneider
Président de l'Assemblée législative
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon et du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

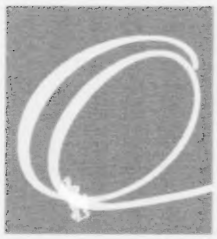
Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* couvre les activités du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période allant du 1er janvier 2000 au 31 décembre 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

L'ombudsman et commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels,

H Moorlag.

Hank Moorlag



Énoncé de mission

Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial en vertu duquel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vertu de la Loi sur l'ombudsman.

Fournir une avenue efficace pour recevoir et traiter les plaintes du public et les demandes de révision des décisions rendues par les organismes publics ayant trait à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Bureau de l'Ombudsman

Remarques de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

En 2000, le Bureau de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels entamait sa quatrième année d'existence. Durant cette période, l'Assemblée législative du Yukon a dû décider si la *Loi sur l'ombudsman* devait rester en vigueur. En vertu de l'article 35, la *Loi* ne peut rester en vigueur que pour une période de cinq ans à moins que le Commissaire en conseil exécutif n'ordonne sa prorogation pour une période n'excédant pas cinq ans. Durant la session d'automne de l'Assemblée législative, on a ordonné la prorogation de la *Loi sur l'ombudsman* pour une période additionnelle de cinq ans.

Au cours de l'année, le Bureau a relevé quelques défis de taille dans ses deux fonctions. Comme par le passé, l'accroissement de la charge de travail résultant de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* a occasionné une accumulation de cas reportés. Bien qu'on ait apporté une solution au problème en engageant une personne supplémentaire, il est malheureusement évident que le public n'accorde plus la même confiance au Bureau. Il y a eu en effet une diminution remarquable du nombre de plaintes présentées à l'ombudsman. L'incapacité à traiter les plaintes dans un délai raisonnable constitue indéniablement un facteur. Le Bureau a donc actuellement comme priorité de ramener la qualité du service à un niveau acceptable.

Beaucoup de demandes de révision déposées en vertu de l'article 48 et de plaintes déposées en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont rendu l'application de la *Loi* à ce point épineuse qu'il semble judicieux de procéder maintenant à une étude attentive de tous ses aspects pour déterminer si elle atteint son but.

À titre d'exemple, l'incertitude créée par la définition d'«organisme public» dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* est devenue un problème important qui est souligné à la page 14. En tant que commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, j'ai mené une enquête en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* pour déterminer de quelle façon cette incertitude affecte l'administration de la *Loi*. À l'issue de l'enquête, j'ai fait rapport au ministre responsable de la *Loi*, le ministre de l'Éducation, et recommandé une modification à la *Loi*.

Les demandes liées à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont plus que doublé depuis l'année dernière. Malgré cette charge de travail, le Bureau a pu respecter les délais fixés par la *Loi* pour faire les révisions. Je souligne avec gratitude les efforts du personnel du Bureau, des nombreux agents des organismes publics, des requérants et des tiers qui, malgré quelques frustrations de taille, ont montré leur engagement par rapport au processus et, ce faisant, ont aidé à conclure ces questions dans des délais raisonnables.

Durant l'année, il s'est aussi présenté des cas qui ont demandé que le Bureau élabore et mette en place une politique pour traiter les situations où il existe des intérêts opposés entre les fonctions de l'ombudsman et celles du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. À titre d'exemple, une personne dépose une demande de révision ou une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* et dépose simultanément une plainte auprès de l'ombudsman. La politique demande qu'on fasse une analyse attentive pour trouver un juste équilibre entre les intérêts du plaignant et les exigences pratiques découlant du fait que l'ombudsman et le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ne sont qu'une seule et même personne. En consultation avec le plaignant, on se reporte à la politique pour déterminer laquelle des deux fonctions peut répondre le mieux à la situation.

Tant la *Loi sur l'ombudsman* que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont comme but sous-jacent la promotion de l'ouverture et de la responsabilité dans l'administration publique. En vertu des pouvoirs et des autorités accordées par ces deux lois, les ministères et les agences du gouvernement sont obligés de se soumettre à un examen qui prend la forme d'une révision et d'une enquête impartiales. L'introduction de ce type de loi dans d'autres compétences administratives à travers le monde donne habituellement lieu à deux réponses de la part des gouvernements. Il y a soit une acceptation de l'esprit et de la lettre de la loi, suivie de mesures proactives pour l'adopter, soit une attitude de défense liée à une intransigeance continue de la part de la bureaucratie, à laquelle dans de rares cas on circonvient en appliquant le plein pouvoir et la pleine autorité de la loi.

Je suis heureux de rapporter que, de mon point de vue, le gouvernement du Yukon a fait des progrès continus au cours des quatre dernières années en matière d'ouverture et de responsabilité qui se traduisent par l'adoption de changements positifs. Certains de ces progrès ont été apparents dans la façon dont le gouvernement a répondu aux questions présentées au Bureau. Il y a toutefois encore place à l'amélioration. Un représentant du gouvernement a fait le commentaire suivant : «Nous atteignons actuellement un degré de maturité; il faut maintenant développer le savoir-faire.» Dans ce contexte, il est gratifiant de voir l'introduction du programme de leadership dans la prestation de services qui met les fonctionnaires au défi de penser à de nouvelles façons d'offrir les services.

Bureau de l'ombudsman

Rétrospective de l'année

En 2000, le Bureau a reçu un total de 86 plaintes pour lesquelles l'ombudsman avait la compétence pour enquêter. En comparaison, on avait reçu 121 plaintes en 1999 et 144 en 1998. La tendance à la baisse du nombre de plaintes acheminées à l'ombudsman est, dans une certaine mesure, le résultat des améliorations considérables qui ont pris place dans l'administration publique. La façon dont le gouvernement répond maintenant aux plaintes du public, c'est-à-dire par une intervention rapide appropriée, a diminué le besoin de porter plainte auprès de l'ombudsman.

Toutefois, il semble y avoir une autre raison pour la diminution du nombre de plaintes, à savoir la dégradation de la confiance du public dans l'habileté de l'ombudsman à terminer les enquêtes dans un délai raisonnable. L'année a été marquée par une frustration accrue de la part des plaignants relativement au manque de progrès dans leur dossier. Il est indéniable qu'à cause de cela, des gens ont décidé de ne pas porter plainte.

Les deux derniers rapports annuels ont commenté l'incidence qu'avait la charge de travail découlant de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sur l'habileté du Bureau à terminer d'autres affaires en suspens. L'augmentation substantielle de la quantité de travail lié à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* a mis à l'épreuve les ressources du Bureau au point d'occasionner une nouvelle accumulation de cas non traités. On avait souligné le problème dans les prévisions budgétaires soumises à la Commission des services aux députés. Toutefois, à cause des élections territoriales tenues en avril 2000 et du changement de gouvernement, l'examen du budget n'a pas eu lieu avant le mois de juin 2000. La Commission a approuvé l'embauche d'un autre enquêteur jusqu'à la fin de l'année financière 2000-2001. À l'examen du budget suivant, on a autorisé le Bureau à se doter d'une nouvelle ressource permanente.

Le Bureau a engagé Susan Dennehy qui avait déjà fait des enquêtes à contrat. On doit souligner et reconnaître l'engagement et le travail acharné de Catherine Buckler, adjointe à l'ombudsman, et d'Alice Purser, adjointe administrative, pour avoir à elles seules répondu vaillamment aux nombreuses demandes reçues par le Bureau au cours de l'année. La nouvelle équipe du Bureau s'attaque à la charge de travail avec une vigueur renouvelée et fait des progrès remarquables pour que les dossiers soient traités dans des délais acceptables.

Trente-deux cas ont été reportés des années précédentes. Au cours de l'année, douze nouveaux dossiers ont été ouverts et au total dix-sept enquêtes ont été réalisées et terminées. À la fin de l'année, il y avait encore 27 plaintes qui faisaient l'objet d'une enquête officielle. Cela représente une diminution par rapport aux enquêtes reportées à la fin des années antérieures.

Dans les rapports annuels de 1996 à 1998, la pratique était de fournir des résumés des dossiers après avoir retiré les renseignements personnels des particuliers. Cette pratique a mis à jour une problématique propre aux endroits aussi peu peuplés que le Yukon : il était encore possible d'identifier rapidement les personnes à partir d'autres détails du cas. Bien qu'il ait été intéressant de lire des résumés de cas particuliers, leur présentation ne permettait pas d'articuler de façon claire les questions sous-jacentes débattues.

Dans le rapport de l'an dernier, on a modifié le format pour refléter le travail effectué par le Bureau en utilisant des questions qui avaient été soulevées et réglées. Cela semblait permettre une meilleure présentation et discussion des aspects plus vastes de l'administration gouvernementale tout en conservant la confidentialité exigée par l'article 10 de la *Loi sur l'ombudsman* durant les enquêtes. Le présent rapport utilise ce même format.

Réponse du gouvernement aux rapports annuels précédents

Le rapport annuel de 1998 a souligné un certain nombre de questions qui constituaient des éléments communs des plaintes traitées par l'ombudsman. Parmi ces éléments, il y avait la nécessité d'améliorer la communication et d'adopter des mesures permettant d'intervenir rapidement et de façon judicieuse lorsque des conflits surgissaient. Le gouvernement a répondu en introduisant un plan d'action comportant quatre initiatives conçues pour améliorer la qualité des services fournis par le gouvernement. On en a fait mention dans le rapport annuel de l'an dernier.

Durant l'année 2000, on a refondu les mesures mises en œuvre antérieurement en trois programmes dignes de mention. Le premier était un plan de perfectionnement continu pour le personnel, dirigé par un comité de sous-ministres sur les ressources humaines. Dans le cadre de référence établi pour renforcer la gestion du secteur public, le comité a animé une consultation avec quelques 180 chefs de service et cadres supérieurs du gouvernement du Yukon. Le but était d'entreprendre un dialogue sur les besoins en perfectionnement et en leadership. Le comité a présenté son rapport sur ces consultations en décembre 2000. Bien qu'une bonne partie de ce travail ait porté sur le perfectionnement du personnel et la planification de la relève, l'attention accordée à un leadership solide et à de meilleures pratiques dans la prestation des services a touché directement les problèmes soulignés par l'ombudsman.

Le deuxième élément d'importance était la mise en œuvre du programme de leadership pour la prestation des services. Le programme fait suite aux consultations sur la réduction des contraintes administratives tenues auprès de la communauté des affaires et du public, ainsi que sur la nécessité de faire les améliorations mentionnées par l'ombudsman dans son rapport annuel de 1998. Le programme de leadership pour la prestation des services consistait en un cours sur la prestation de services de qualité dispensé aux fonctionnaires, avec des discussions de groupe dirigées par un animateur qui avaient pour objet de dégager des façons concrètes d'améliorer le service au public. Le but était d'arriver à de nouvelles idées qui remodèleraient la façon dont le gouvernement du Yukon sert ses clients. L'ombudsman a participé à ce programme en faisant des présentations à la classe et en animant des discussions sur la promotion de l'ouverture et de la responsabilité.

Le troisième programme important résultait d'une initiative personnelle d'un employé du ministère du Conseil exécutif qui, durant ses études de troisième cycle, avait fait des recherches et mis au point un système de gestion de conflits sur mesure pour les ministères du gouvernement. Le comité des sous-ministres a appuyé ses efforts et on a mis le système en place comme programme pilote au sein du ministère des Services gouvernementaux.

L'ombudsman a loué les efforts faits par le gouvernement dans cette direction et a applaudi tout spécialement l'engagement et le travail de particuliers tels que le concepteur du système de gestion de conflits pour améliorer la qualité de la prestation des services.

Questions traitées par l'ombudsman

Quand les renseignements fournis sont-ils suffisants?

Bien que le gouvernement travaille à améliorer les services aux clients, il existe encore des difficultés dans la façon dont une autorité communique ses programmes au public.

Durant 2000, le manque d'information, ajouté à quelques inconsistances dans les renseignements transmis aux clients, a donné lieu à deux plaintes sur lesquelles le Bureau a enquêté. Lorsque les décisions finales viennent des ministères, le public doit aussi être informé des critères pris en considération.

- Il arrive que le premier niveau de communication, comme un formulaire de demande ou une brochure, ne soit pas assez détaillé pour tenir compte de la situation ou des besoins exceptionnels de certaines personnes.
- Il faut souvent fournir un deuxième niveau de communication, comme la correspondance et des explications détaillées des lois régissant le programme.
- Les membres du public doivent être en mesure d'obtenir les renseignements précis qui vont les aider à comprendre la décision d'une autorité ou une mesure prise à leur égard.

Qu'est-ce qu'une autorité devrait faire quand quelqu'un porte plainte?

Quand quelqu'un porte plainte, c'est dans la nature humaine de réagir en défendant ses propres actions. Mais est-ce que c'est la meilleure façon de traiter une plainte? Lorsqu'une plainte est déposée contre le gouvernement, on devrait faire un effort pour l'étudier d'un point de vue positif. Le Bureau de l'ombudsman préconise une intervention immédiate comme façon de traiter les plaintes.

Une intervention immédiate n'est pas seulement avantageuse de plusieurs façons pour le plaignant mais aussi pour l'organisme visé, du fait notamment qu'elle :

- lui donne une autre chance d'offrir le service et de satisfaire un client insatisfait;
- permet de cerner les secteurs à améliorer;
- représente une occasion de renforcer l'appui du public pour l'organisme;
- aide à mieux planifier l'allocation des ressources.

Les organismes devraient garder à l'esprit que le client qui porte plainte veut :

- une personne sympathique à qui parler,
- une intervention rapide,
- être entendu,
- des excuses,
- être compris.

L'ombudsman trouve que les plaintes qui ne sont pas traitées rapidement génèrent passablement plus de travail pour un organisme, étant donné qu'elles font souvent et inutilement boule de neige. Cet état de chose a parfois un effet sur le moral du personnel.

Conseils pour traiter les plaintes

- Avoir un système facile à utiliser pour la réception des commentaires et des plaintes des clients;
- S'assurer que le personnel qui traite les plaintes sache bien quelles tâches incombent à qui et connaisse les attentes relatives à la prestation des services, comme les délais d'exécution, les rapports d'étape et la qualité des réponses ou des solutions;
- Établir des procédures internes et externes claires pour le renvoi des dossiers si une plainte ne peut être résolue à la première étape; s'assurer que le client sait à quoi s'attendre;
- Recueillir des données sur les commentaires et les plaintes;
- Utiliser les données pour déterminer les secteurs qui posent un problème et analyser les tendances;
- Agir pour améliorer la situation dans les secteurs désignés.

Est-ce que porter plainte auprès de l'ombudsman va répondre aux attentes du plaignant?

Lorsqu'une plainte est déposée au Bureau de l'ombudsman, on en fait l'examen pour s'assurer que ce dernier est légalement habilité à enquêter sur la question. L'ombudsman doit également discuter des attentes du plaignant relativement à toute recommandation que l'ombudsman pourrait faire à la fin d'une enquête si la plainte était justifiée.

Il est important de savoir qu'en vertu de l'article 14 de la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman peut refuser d'enquêter pour plusieurs raisons discrétionnaires. Par exemple, si un plaignant s'attend à un résultat que l'ombudsman ne peut pas obtenir même si la plainte est fondée, l'ombudsman peut refuser d'enquêter. Le refus est fondé sur le fait que l'enquête n'avantagerait pas le plaignant d'une façon qu'il trouverait satisfaisante. Voici plusieurs exemples.

- Si un plaignant cherche à obtenir une compensation financière, il serait préférable qu'il intente une action en justice.
- Un plaignant peut s'attendre à ce que l'ombudsman, après avoir entendu son cas, renverse une décision rendue par un organisme au profit de la sienne. Cela ne peut se produire étant donné que le Bureau de l'ombudsman n'est pas une instance d'appel.

L'ombudsman peut également refuser d'enquêter si une plainte est faite dans le seul but d'embarrasser le gouvernement ou dans un but détourné quelconque. Le refus est fondé sur le fait que la plainte est frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

Les plaignants s'attendent parfois à ce qu'une enquête mette à jour des renseignements qu'ils pourraient utiliser dans un autre but, par exemple une action en cour. C'est là une attente irréaliste. Les renseignements obtenus durant une enquête ne sont transmis ni au plaignant ni à l'organisme qui fait l'objet de la plainte. Toutefois, l'organisme est informé de la nature de la plainte. Si la plainte est fondée, l'ombudsman fait des recommandations à l'organisme avec les justifications nécessaires et informe le plaignant. La seule information que le plaignant peut s'attendre raisonnablement à obtenir est si la plainte est fondée ou non.

Qu'est-ce qui constitue un délai déraisonnable?

En 2000, il y a eu douze plaintes relatives à des délais déraisonnables. Dans la plupart des cas, le plaignant attendait une décision d'un organisme. Dans la moitié des cas, une fois que l'organisme a été avisé que l'ombudsman avait reçu une plainte, les mesures nécessaires ont été prises et il n'y a pas eu d'autres délais. Lorsqu'il n'y a plus de délai, l'enquête cesse étant donné que la plainte portait sur le délai et non sur la pertinence de l'action.

On accorde un haut degré de priorité à une enquête sur une plainte de délai déraisonnable, étant donné que le manque de décision ou d'action peut souvent causer un préjudice à la personne qui attend en ne lui permettant pas de prendre d'autres mesures.

Un délai est déraisonnable lorsqu'un service au public est reporté indûment, inutilement, de façon inconsidérée ou pour une autre raison non pertinente.

En 2000, l'ombudsman n'a dû faire qu'une seule enquête complète sur une plainte de délai déraisonnable. À cette occasion, il a fait une distinction entre «délai» et «délai déraisonnable».

Le but premier de l'enquête était de déterminer s'il y avait délai. Si cela était fondé, le deuxième but était d'examiner les raisons du délai afin de déterminer s'il était déraisonnable.

Dans cette enquête en particulier, bien qu'il y ait eu délai, ce dernier n'était pas déraisonnable.

Un délai est déraisonnable si :

- on ne donne aucune raison pour le délai;
- l'organisme n'a pas communiqué de la façon appropriée avec le plaignant à propos du délai;
- tout traitement inconsidéré causant un délai n'est pas expliqué;
- les facteurs contribuant au délai sont injustes, irrationnels ou illogiques;
- on n'a pas usé judicieusement du pouvoir discrétionnaire dans la prise de décision.

Est-ce que la responsabilité à l'endroit du public inclut l'obligation de présenter des excuses?

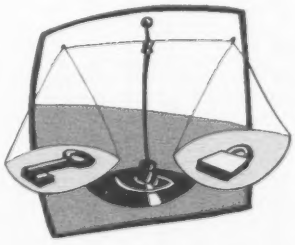
Il arrive souvent qu'un plaignant désire que des excuses fassent partie des résultats de l'enquête de l'ombudsman. Les excuses constituent une partie importante de notre structure sociale parce qu'une expression sincère de regret a un énorme pouvoir réparateur et permet à toutes les personnes concernées de clore la question.

Toutefois, il y a beaucoup plus dans les excuses que le fait de dire qu'on est désolé. Les excuses comportent plusieurs éléments importants. Tout d'abord, il faut qu'on reconnaisse qu'un tort a été commis, qu'on en explique la raison, qu'on exprime le fait qu'il était non intentionnel et qu'on admette regretter la chose. Il est essentiel qu'il y ait une reconnaissance du préjudice causé à la victime et une offre de réparation.

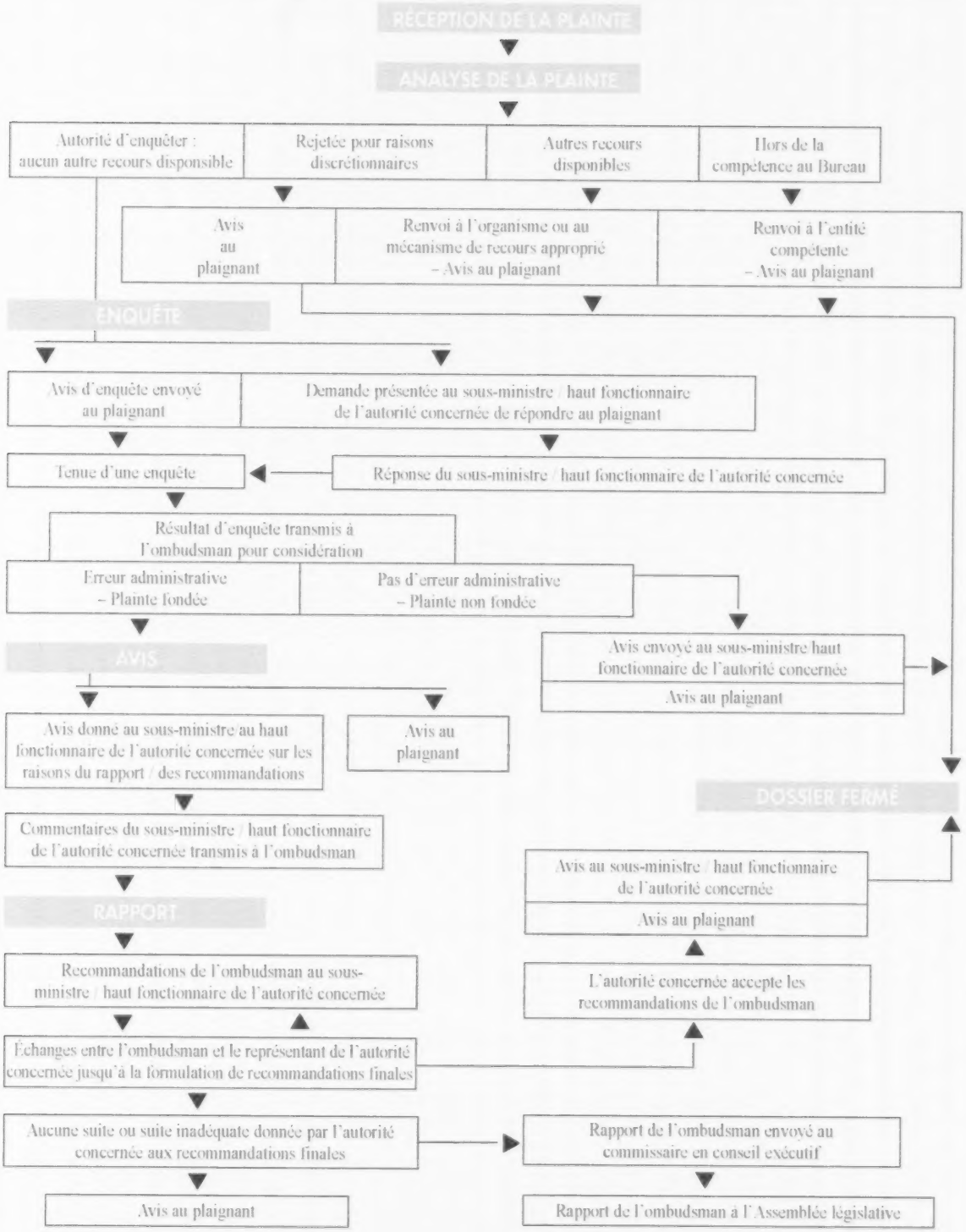
Lorsqu'une plainte à l'ombudsman est fondée, l'ombudsman peut demander que l'organisme écrive une lettre au plaignant, en plus de faire d'autres recommandations. Dans cette lettre, l'organisme doit reconnaître la validité de la plainte, expliquer ce qui s'est passé, en donner la raison et informer le plaignant des mesures qui ont été prises ou qui le seront pour corriger les choses.

Bien que l'ombudsman n'aille pas jusqu'à demander que l'organisme présente des excuses, la recommandation, lorsqu'elle est suivie, est une reconnaissance d'un tort et une preuve de responsabilité envers le public. De telles communications font qu'il est possible pour les parties de renouer leurs relations et pour l'organisme d'entretenir la confiance du public.

«Qui veut être juste
doit savoir s'excuser quand
l'occasion le demande.»
Dulcie McCallum,
ancien ombudsman de
la Colombie-Britannique



Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman



Résumés statistiques

Plaintes reçues par l'ombudsman en 2000
(par organisme)

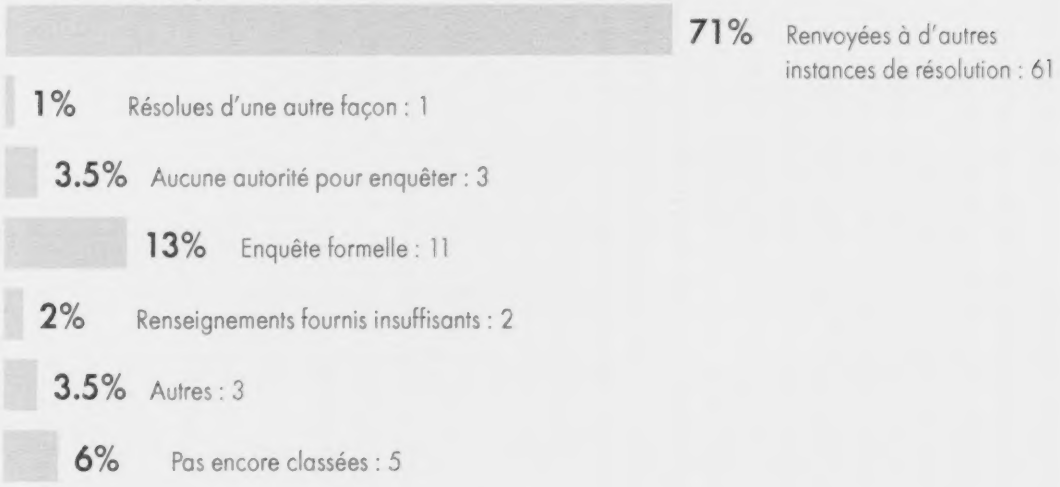
Organisme	En cours d'enquête	Plaintes résolues	Total des plaintes
Services aux agglomérations et Transport	2	8	10
Expansion économique	–	1	1
Éducation	2	2	4
Services gouvernementaux	–	4	4
Santé et Affaires sociales	1	22	23
Justice	–	4	4
Commission de la fonction publique	3	4	7
Richesses renouvelables	1	2	3
Centre correctionnel de Whitehorse	2	10	12
Collège du Yukon	1	1	2
Société d'habitation du Yukon	–	2	2
Commission des droits de la personne	1	–	1
Société d'aide juridique du Yukon	–	2	1
Conseil médical du Yukon	1	–	1
Régie des entreprises de service public du Yukon	–	1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	3	7	10
Total pour 2000	**17**	**69**	**86**
Total pour 1999	25	96	121

Résolution des plaintes reçues en 2000

Total des plaintes reçues en 2000	**86**
Total des plaintes qui ont donné lieu à une enquête	12
Plaintes actuellement à l'étude	6
Total des plaintes résolues	70

Nota: Ces chiffres peuvent inclure des cas qui n'étaient pas encore classés le 31 décembre 2000.

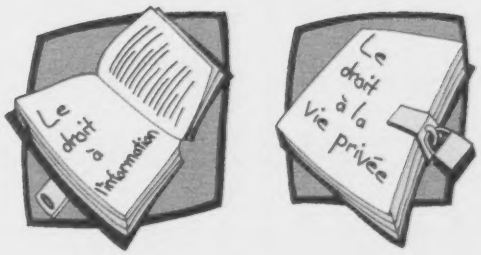
Résolution des plaintes reçues en 2000



Enquêtes traitées en 2000

Reportées de 1999	32
Ouvertes en 2000	12
Total	**44**
Terminées en 2000	17
Reportées en 2001	27

Rapport du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels



Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

Rétrospective de l'année

Dans son rapport de l'année dernière, le commissaire commentait le travail réalisé par le gouvernement en ce qui a trait à l'adoption des principes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Il anticipait toutefois des difficultés croissantes dans la capacité du gouvernement d'assurer l'application adéquate de la *Loi* compte tenu du trop peu de ressources en place dans la fonction publique. Bien que l'intention soit là de faire respecter la *Loi*, le commissaire disait craindre qu'une culture soit en train de se développer qui serait en conflit direct avec la transparence et l'obligation de rendre compte que la *Loi* est censée produire en raison de la frustration engendrée par l'impossibilité de répondre de façon satisfaisante aux trop nombreuses demandes découlant de la *Loi*.

En 2000, la demande exercée sur les ressources de certains ministères était le double de ce qu'elle était en 1999, que ce soit pour répondre aux demandes d'accès ou, tâche encore plus exigeante, de participer aux révisions effectuées par le commissaire. Dans le présent rapport, comme dans le rapport annuel de 1999, le commissaire presse le gouvernement de prendre des mesures pour faire en sorte que les institutions publiques, y compris les Archives, aient des ressources adéquates pour répondre aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

Le nombre de plaintes déposées au Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* et de demandes de révision présentées en vertu de l'article 48 ont plus que doublé cette année : 76 cas comparativement à 32 en 1999.

Lorsque le commissaire reçoit des demandes de révision en vertu de l'article 48, il autorise un médiateur à enquêter et à essayer de régler les questions qui font l'objet de la demande. Cette année, on a reçu 32 demandes de révision. L'adjointe au commissaire a réglé 5 de ces cas avec succès par la médiation. Les 27 autres cas ont fait l'objet d'une enquête par le commissaire. En 1999, on avait réglé 2 cas par la médiation et 5 par enquête.

L'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* donne au commissaire la responsabilité de veiller à l'application de la *Loi* et de s'assurer que ses objets sont respectés. Dans l'exercice de cette tâche, le commissaire peut recevoir des commentaires ou des plaintes du public, faire des enquêtes et faire des rapports. Il est d'usage pour le commissaire de grouper les plaintes et les commentaires reçus du public par sujets communs afin de déterminer s'il existe des motifs suffisants d'enquêter.

Au cours de l'année, le commissaire a reçu 30 plaintes de ce genre comparativement à 10 l'année précédente. En 1999, la charge de travail du Bureau n'avait pas permis qu'on termine les enquêtes liées aux plaintes reçues en vertu de l'article 42, à part trois qui portaient sur des questions de fond liées à l'application de la *Loi*. Elles sont décrites à la section «Enquêtes – Application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*».

L'alinéa 47(1)b) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* exige que le commissaire fasse rapport annuellement au président de l'Assemblée législative des plaintes et des révisions qui découlent d'une décision, d'une action ou de l'omission d'agir du commissaire.

Si la *Loi* exige qu'on inclue ces plaintes dans le rapport annuel, c'est pour faire en sorte que le commissaire soit obligé de rendre compte. Étant donné que le commissaire est un agent indépendant de l'Assemblée législative, il n'existe pas d'autre mécanisme pour traiter les plaintes portant sur la conduite du commissaire. Cette question est traitée sous la rubrique «Plaintes à l'endroit du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels».

Dans les rapports annuels antérieurs, le commissaire a souligné le fait qu'en vertu de l'article 63 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le ministre chargé de l'application de la *Loi* devait publier un répertoire pour faciliter l'identification des documents et les repérer. Ce répertoire des renseignements du gouvernement est terminé et a été publié dans sa version anglaise en 2001. Le commissaire tient à souligner le travail fait par l'archiviste et son personnel pour coordonner les contri-

butions de tous les organismes publics afin de faire un répertoire aussi complet que possible. Le répertoire va être d'une grande utilité pour faire le lien avec succès entre les renseignements que les requérants cherchent à obtenir et les documents que les organismes publics ont inventoriés.

Enquêtes – Application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*

Au cours de l'année, le commissaire a réalisé et terminé trois enquêtes découlant de l'application de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Il a effectué ces enquêtes en vertu des pouvoirs généraux qui lui sont conférés, y compris la responsabilité de veiller à l'application de la *Loi* et de s'assurer que ses objets sont respectés.

La première enquête a porté sur l'incidence qu'avait l'incertitude créée par la définition d'«organisme public» à l'article 3 sur l'application de la *Loi* . Selon cette définition, les conseils, les commissions et d'autres organismes semblables ne sont réputés être des organismes publics que s'ils sont constitués comme «mandataires du gouvernement du Yukon». Certains conseils et commissions ont soutenu qu'étant donné qu'ils sont établis dans le but de prendre des décisions qui sont indépendantes du gouvernement, ils ne peuvent être considérés comme des mandataires du gouvernement. Certains en revanche font valoir que si le travail de ces organismes est de servir une cause publique, si la nomination de leurs membres est faite par le Conseil exécutif et s'ils sont entièrement financés par le gouvernement, ils convient de les qualifier de mandataires du gouvernement.

Il n'y a pas de disposition dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* qui permette au commissaire de décider si une entité est un organisme public au moment même où une demande d'accès à l'information est faite. C'est la responsabilité de l'archiviste de recevoir ces demandes et de les acheminer à l'organisme public approprié. Dans certains cas, ces demandes ont été transmises aux ministères qui ont la garde des documents de la Commission. Toutefois, les ministères sont d'avis qu'ils ne peuvent pas prendre de décisions sur les questions d'accès à l'information pour un organisme qui n'est peut-être pas un organisme public ou au nom d'un tel organisme. Le rapport d'enquête préparé par le commissaire a été remis au ministre responsable de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le ministre de l'Éducation, et contient des recommandations quant aux changements qu'il conviendrait d'apporter à la *Loi*.

La deuxième enquête a porté sur la pratique de l'archiviste de laisser passer un certain temps avant de donner suite aux demandes d'accès reçues. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* exige que l'archiviste réponde à un requérant dans les trente jours à compter de la réception de la demande. Dans certains cas, comme lorsqu'une demande était reçue à la fermeture des bureaux un vendredi précédant une longue fin de semaine, et que le plus tôt que l'archiviste pouvait acheminer la demande à l'organisme public approprié était le mardi suivant, l'archiviste commençait à calculer la période de trente jours quatre jours après la réception de la demande. À la suite de l'enquête, l'archiviste a changé cette pratique pour que les trente jours commencent le jour même où la demande est reçue.

La troisième enquête a mis en cause le processus utilisé par l'archiviste pour traiter les demandes d'accès à l'information liées aux conseils, aux commissions et à d'autres organismes semblables. C'est une sorte de suivi de la première enquête décrite ci-dessus. L'enquête a porté sur une pratique qui ne semblait pas constante : soit on transmettait la demande à l'un de ces organismes sans décider au préalable si c'était un organisme public ou non, soit on l'envoyait à un ministère du gouvernement ayant une relation quelconque avec l'organisme ou alors on ne la transmettait pas du tout ayant décidé que l'organisme n'était pas un organisme public en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. On souhaitait l'adoption d'un traitement uniforme donné à de telles demandes d'accès à l'information. L'enquête a conclu, toutefois, qu'il n'est pas possible de traiter ces demandes de façon uniforme en raison de l'incertitude causée par la définition d'«organisme public». La seule solution à ce problème est une modification à la *Loi* qui va préciser de façon absolue quelles entités sont des organismes publics et lesquelles ne le sont pas.

Plaintes à l'endroit du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

L'alinéa 47(1)b) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* exige que le commissaire fasse rapport annuellement au président de

l'Assemblée législative des plaintes et des révisions qui découlent d'une décision, d'une action ou de l'omission d'agir du commissaire.

Si la *Loi* exige qu'on inclue ces plaintes dans le rapport annuel, c'est pour faire en sorte que le commissaire soit obligé de rendre compte. Étant donné que le commissaire est un agent indépendant de l'Assemblée législative, il n'existe pas d'autre mécanisme pour traiter les plaintes portant sur la conduite du commissaire.

Plaintes déposées en 2000

1. Un tiers à une demande d'accès à l'information a demandé que le commissaire révise la décision d'un organisme public de communiquer certains renseignements au requérant. Le tiers croyait que la divulgation de certains faits serait nuisible à ses intérêts commerciaux. À partir des faits présentés à l'enquête, le commissaire a déterminé que les intérêts commerciaux du tiers ne seraient pas compromis et a recommandé la communication des documents au requérant. Le tiers a donc demandé au commissaire de considérer à nouveau sa décision en affirmant qu'on avait empêché injustement le tiers de présenter d'autres faits pertinents que le commissaire aurait dû prendre en considération au premier examen. Le commissaire s'est penché sur la requête du tiers, mais a décidé que les circonstances ne justifiaient pas qu'on ouvre à nouveau l'enquête. Le tiers n'était pas satisfait et a exprimé l'opinion que la décision du commissaire était entachée d'une erreur. Le tiers a avisé l'organisme public concerné de son intention d'interjeter appel à la Cour suprême du Yukon comme le permet la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, mais aucun appel n'a été interjeté.

2. Une personne qui avait présenté de nombreuses demandes de révision et plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* au commissaire a exercé le droit d'interjeter appel d'une décision rendue à l'égard d'une de ces demandes auprès de la Cour suprême du Yukon. Comme beaucoup d'autres questions étaient encore en suspens au Bureau du commissaire, le requérant a demandé par écrit que le commissaire invoque une disposition de la *Loi* portant sur les risques de conflit d'intérêts pour faire nommer un commissaire intérimaire. La personne croyait que l'appel plaçait le commissaire dans une situation conflictuelle et que le commissaire ne pouvait pas étudier correctement les questions en attente. Le commissaire n'était pas d'accord que l'appel créait un conflit et a refusé de prendre les mesures pour nommer un commissaire intérimaire. La personne a donc écrit au président de l'Assemblée législative pour faire retirer le commissaire ou faire nommer un juge à la retraite pour traiter les questions en attente. Lorsque cette démarche n'a pas donné les résultats escomptés, la personne a alors lancé une poursuite en justice à la Cour suprême du Yukon pour qu'un ordre empêche le commissaire de traiter les questions en attente. La Cour a entendu la question et a rejeté le cas au complet. La décision est actuellement portée en appel.

3. Durant la tenue de révisions, les organismes publics se sont régulièrement plaints au Commissaire du processus utilisé pour faire les révisions, en particulier les enquêtes. Les organismes publics trouvent le processus lourd, exagérément restrictif quant aux délais, très exigeant du point de vue des ressources et excessivement bureaucratique. On a exprimé des opinions à savoir que le processus d'enquête pourrait être davantage comme une enquête au lieu d'adhérer au modèle formel d'un tribunal administratif. Le commissaire a répondu que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* est conçue sur le modèle de celle de la Colombie-Britannique et contient les mêmes dispositions pour faire des enquêtes. Pour cette raison, le Bureau a adopté le processus d'enquête de la Colombie-Britannique. Ceci ayant été établi, le commissaire a néanmoins pris des mesures pour rendre le processus moins exigeant. Cela inclut la tenue de rencontres avant l'enquête pour s'assurer que les arguments des parties ne porteront que sur les renseignements requis par le commissaire pour régler les affaires faisant l'objet de la révision. Quoi qu'il en soit, nombre d'organismes publics sont d'avis qu'un processus d'enquête similaire à celui en place au Manitoba serait plus approprié au Yukon. Le commissaire croit que la *Loi*, en vigueur maintenant depuis quatre ans, devrait faire l'objet d'une révision et que cet aspect de l'application de la *Loi* devrait être inclus.

Examen des programmes et des lois et commentaires

L'un des rôles du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels est de commenter les programmes gouvernementaux ou les

projets de loi proposés qui peuvent avoir une incidence sur les droits à la protection des renseignements personnels ou à l'accès à l'information des Yukonnais et des Yukonnaises. Au cours de l'an 2000, on a demandé au commissaire de faire des commentaires à trois occasions.

1. Réduction des contraintes administratives / Avis de changement d'adresse

Le sous-ministre du ministère des Services gouvernementaux a demandé au commissaire de réviser un formulaire d'avis de changement d'adresse qui serait utilisé à l'échelle gouvernementale. La raison d'être de ce formulaire est de fournir au public un service à guichet unique pour effectuer tout changement d'adresse. Le gouvernement veillerait ensuite à ce que tous les autres points de contact du gouvernement modifient leur façon de faire en conséquence. Ce projet faisait partie du programme de réduction des contraintes administratives mis de l'avant par le gouvernement.

Le commissaire a revu le formulaire et a souligné le droit des particuliers de contrôler leurs propres renseignements personnels. Il a suggéré qu'on permette aux particuliers de désigner eux-mêmes sur le formulaire les organismes à aviser au sein du gouvernement.

2. Galerie de la renommée pour les femmes du Yukon

On a demandé au commissaire de fournir des commentaires sur les aspects liés à la protection des renseignements personnels dont il faudrait tenir compte au moment d'établir une galerie de la renommée pour les femmes du Yukon. On s'interrogeait entre autres sur la façon dont il convenait de recueillir des renseignements personnels sur les personnes mises en candidature et les mécanismes à mettre en place pour l'intronisation qui soient conformes aux normes d'équité en matière de communication d'information. Le commissaire a souligné les principes suivants sur les renseignements personnels, tels qu'ils sont décrits dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* :

- dans la mesure du possible, recueillir de la personne même les renseignements personnels que l'on veut obtenir;
- énoncer clairement les fins auxquelles les renseignements personnels sont destinés;
- obtenir le consentement de la personne donné en toute connaissance de cause si les renseignements personnels proviennent d'autres sources;
- fournir l'accès aux renseignements personnels recueillis et l'occasion d'apporter des corrections;
- obtenir le consentement pour les communiquer.

3. Loi sur les documents électroniques

On a demandé au commissaire de commenter un projet de loi qui permettrait d'offrir électroniquement plus de services gouvernementaux. Le commissaire a fait les commentaires suivants :

- Le projet de loi contenait une clause selon laquelle, lorsqu'une personne initiait une transaction, on pouvait déduire de son action qu'elle consentait à fournir, à recevoir ou à ce que soient conservés des renseignements ou un document dans un format électronique. Le commissaire a exprimé l'opinion que cela semblait changer la norme de «consentement donné en toute connaissance de cause» à «consentement implicite», ce qui n'était pas conforme aux principes établis dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.
- Le projet de loi comportait une clause pour la correction de renseignements transmis électroniquement. Toutefois, la norme pour les corrections ne répondait pas aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* en ce qui a trait a la correction des renseignements personnels détenus ou contrôlés par un organisme public. Rien n'exigeait qu'on confirme à la personne sur qui les renseignements portaient qu'une correction avait réellement été faite.

Loi fédérale sur la protection de la vie privée à l'intention du secteur privé

La première étape de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques* est entrée en vigueur le 1er janvier 2001. Cette loi fédérale établit les règles sur la façon dont les organismes du secteur privé peuvent recueillir, utiliser ou communiquer les renseignements personnels concernant des particuliers dans le cours de leurs activités commerciales.

La *Loi* s'applique partout au Canada et vise dans sa phase initiale les renseignements personnels des clients et des employés des organisations régies par le gouvernement fédéral, telles que les banques, les sociétés de communications téléphoniques, les sociétés de radiodiffusion et les transporteurs aériens. Au Yukon et dans les deux autres territoires, cette loi s'applique à toutes les organisations régies par le gouvernement fédéral de même qu'à tout le secteur privé commercial engagé dans la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels pour des activités commerciales.

En vertu de la nouvelle *Loi*, les particuliers ont le droit :

- de demander aux organisations à quelles fins les renseignements sont destinés;
- de refuser de donner leur consentement aux organisations pour la collecte de renseignements personnels les concernant;
- d'avoir leurs renseignements personnels utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis initialement;
- de demander à avoir accès à leurs propres renseignements personnels;
- de mettre en doute l'exactitude et l'état complet de ces renseignements et de faire corriger ces derniers s'il y a lieu.

La *Loi* sera mise en application en trois phases et, au 1er janvier 2004, elle s'appliquera à toute utilisation commerciale de renseignements personnels, y compris les renseignements sur la santé, dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada sauf dans les provinces et territoires qui se sont dotés d'une loi équivalente.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada voit à l'application de la *Loi* et peut faire enquête sur toute plainte en vertu de l'article 11 de la *Loi*.

Pour plus de renseignements, communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Sans frais : 1-800-282-1376
Courriel : info@privcom.gc.ca
Site Web : www.privcom.gc.ca

Questions sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

De quelles façons peut-on recueillir des renseignements personnels?

En 2000, le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels a mené plusieurs enquêtes sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Une enquête a porté plus précisément sur la collecte de renseignements personnels sur un particulier.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* prévoit que les renseignements personnels doivent être recueillis directement du particulier, sauf dans des circonstances très précises. Un organisme public doit informer le particulier auprès de qui les renseignements personnels sont recueillis des fins auxquelles ces renseignements sont destinés, de l'autorité légale invoquée pour les recueillir et du nom d'une personne au sein de l'organisme public qui peut répondre aux questions du particulier à propos de la collecte. Lorsque la collecte de renseignements sur un particulier se fait indirectement, soit à l'interne ou ailleurs, l'organisme public doit veiller à avoir l'autorité nécessaire pour ce faire et à ce que les lignes directrices établies à cette fin soient suivies.

La définition de renseignements personnels comprend seulement les renseignements consignés sous forme de documents. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ne peut pas gouverner les opinions personnelles des gens, ni les impressions qu'ils forment, ni les renseignements qui proviennent de confidences échangées ou de rumeurs. Le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels maintient que les particuliers doivent «protéger leurs propres renseignements personnels et être prudents en ce qui a trait à leur communication».

«Je crois que les particuliers devraient protéger leurs propres renseignements personnels et être prudents en ce qui a trait à leur communication.»

Dans quel cas un requérant ne peut-il avoir accès à un document?

Pour déterminer si un requérant a droit à avoir accès à un document en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, un organisme public doit étudier les dispositions d'exemptions contenues dans la partie 2 de la *Loi*.

Le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels a déclaré qu'«en l'absence de toute raison précisée dans les dispositions sur les exemptions, soit les articles 15 à 25 de la *Loi*, le requérant doit avoir accès aux documents demandés». L'organisme public ne peut invoquer aucun autre article de la *Loi* pour refuser de présenter les documents.

L'organisme public doit aussi déterminer si la communication des renseignements demandés risque de nuire aux intérêts d'un tiers. On peut demander le consentement du tiers, mais la décision de l'organisme public sur la communication des renseignements ne peut pas être fondée sur la suite donnée par le tiers ou l'omission de donner suite à une demande de consentement. C'est l'organisme public lui-même qui doit prendre une décision fondée sur les prescriptions énoncées aux articles 24 ou 25 de la *Loi*.

L'article 24 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* établit trois critères pour déterminer si la communication est préjudiciable aux intérêts commerciaux d'un tiers. Ces trois conditions doivent être remplies pour que l'article s'applique.

Certains articles, comme les articles 16 à 23, indiquent qu'un organisme public peut refuser de communiquer un document. Cela signifie que l'organisme public détient un pouvoir discrétionnaire quant à sa décision d'invoquer ou non une des dispositions d'exemption et qu'il doit faire la juste part des choses entre ses obligations en tant qu'organisme public responsable et ses obligations par rapport à la protection des renseignements personnels.

Est-ce qu'un organisme public peut communiquer des renseignements personnels à l'égard d'un particulier sans son consentement?

Si quelqu'un d'autre fait une demande d'accès à un document qui contient des renseignements personnels sur un particulier, ce dernier est considéré comme un «tiers» par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

L'organisme public doit prendre en considération un certain nombre de questions lorsqu'il décide de communiquer ou non des renseignements sur un tiers. À ce moment-là, l'organisme public peut communiquer avec le tiers pour obtenir son consentement à la communication des renseignements.

Toutefois, ce n'est pas seulement le consentement du tiers qui est pris en considération. Lorsqu'il détermine si la communication des renseignements personnels constitue «une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers» en vertu de l'article 25, l'organisme public doit prendre en considération toutes les circonstances pertinentes. L'article 25 contient une liste non exclusive de critères à utiliser par l'organisme pour déterminer s'il va communiquer ou non les renseignements personnels concernant un tiers. Si, après avoir pris en considération toutes les circonstances pertinentes, y compris celles qui sont énumérées à l'article 25, l'organisme public détermine que la communication des renseignements causerait une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers, il doit refuser l'accès à l'information.

Par contre, après avoir pris en considération toutes les circonstances pertinentes, l'organisme public peut déterminer que la communication des renseignements ne causerait pas d'atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers, mais avant d'accorder l'accès, il doit néanmoins aviser le tiers de sa décision. Le tiers a la possibilité d'exprimer son point de vue par écrit à l'archiviste à propos de la communication des renseignements demandés. L'archiviste va alors informer le tiers de la décision finale de l'organisme public. On prévoit un certain laps de temps avant que les documents ne soient réellement communiqués au cas où le tiers demanderait au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de revoir la décision de communiquer les renseignements.

Dans quel cas peut-on proroger le délai accordé pour répondre?

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* exige que l'organisme public fasse en sorte que l'archiviste puisse répondre à une demande d'accès en dedans de 30 jours. Toutefois, il est possible de proroger le délai. L'archiviste peut accorder une prorogation uniquement dans les cas suivants :

- l'organisme public a besoin de plus de renseignements détaillés de la part du requérant;

- on a demandé un grand nombre de documents et il faut plus de temps pour traiter les demandes sans nuire aux activités normales;
- il faut plus de temps pour consulter un tiers ou un autre organisme public;
- un tiers fait une demande de révision.

On ne peut accorder de prorogation pour aucune autre raison.

Un requérant peut demander au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de revoir une décision de proroger le délai pour répondre. À une enquête en 2000, une demande de prolongation pour obtenir un consultation juridique n'a pas constitué une raison valide pour une prorogation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Dans son rapport, le commissaire a déclaré que les coordonnateurs de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* recevaient une formation spéciale dans ces domaines et qu'il aurait été utile dans cette situation d'avoir fait au moins une analyse initiale quelconque qui aurait alors rendu l'obtention d'une consultation juridique moins nécessaire. Il a également souligné que le but de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* était d'obtenir des organismes publics qu'ils fassent davantage preuve de transparence, et non qu'ils se contentent de donner à contrecœur le minimum de renseignements requis au sens le plus strict de la *Loi*.

Est-ce que les droits et les intérêts d'un particulier peuvent coexister en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*?

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* est fondée sur la notion de droits. Cela diffère d'un processus de résolution de conflit fondé sur les intérêts. Un conflit peut survenir lorsqu'un particulier demande et obtient des renseignements en fonction de ses droits légaux mais que les renseignements ne répondent pas aux intérêts sous-jacents qu'il peut avoir.

Lorsqu'on ne peut pas répondre aux intérêts d'un particulier dans un système fondé sur les droits, les gens peuvent conclure que le processus n'est pas juste. D'après l'expérience du Bureau, les demandes répétées déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sont souvent l'œuvre de clients insatisfaits de la suite donnée à leur demande originale. Cela peut souvent donner lieu à une escalade de conflits.

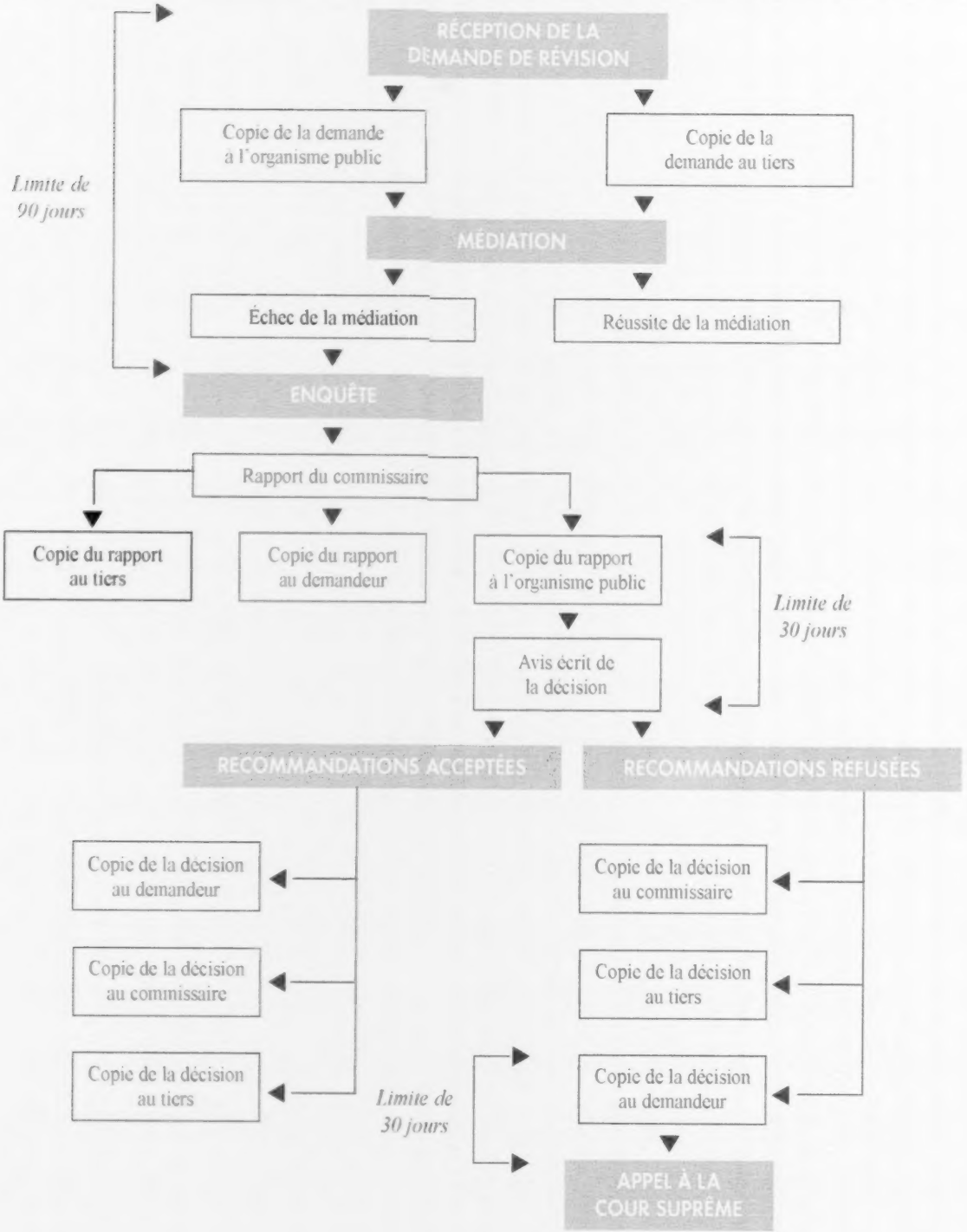
C'est l'un des défis des coordonnateurs de première ligne de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, qui travaillent dans divers bureaux publics, ainsi que pour l'adjointe au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels qui est autorisée par le commissaire à enquêter et à essayer de régler les problèmes par la médiation. L'adjointe au commissaire a le choix d'utiliser une série de techniques de médiation pour évaluer les intérêts et les besoins du requérant. En alliant les mécanismes fondés sur les droits décrits dans la *Loi* et les techniques de résolution de conflits fondées sur les intérêts, l'adjointe au commissaire peut arriver à une meilleure compréhension de ce que le requérant veut. Cela peut alors aider à résoudre les problèmes entre les parties.

Dans un même ordre d'idées, le fait de déterminer les intérêts à un stade précoce, dès qu'une demande de renseignements est déposée, peut fournir une base pour résoudre le problème avec succès avant qu'il ne donne lieu à une requête formelle en vertu de la *Loi*.

Il n'est pas facile d'arriver à un juste équilibre entre les besoins d'un particulier dans un système fondé sur les droits et le devoir statutaire de l'organisme public en vertu de la *Loi*. Le recours à des techniques de résolution de conflits demande un effort supplémentaire, mais ces méthodes peuvent épargner du temps à la longue, réduire les frustrations et, au bout du compte, créer un résultat positif tant pour le requérant que pour l'organisme public.

Le propos qui précède est inspiré en partie d'un article de Sharon Kelly, étudiante à la maîtrise en analyse et gestion de conflits à Victoria (Colombie-Britannique), publié dans le numéro de mars 2001 de OIPC Voice, *vol. 2.*

Cheminement des demandes de révision



Résumés statistiques

Plaintes et demandes de révision

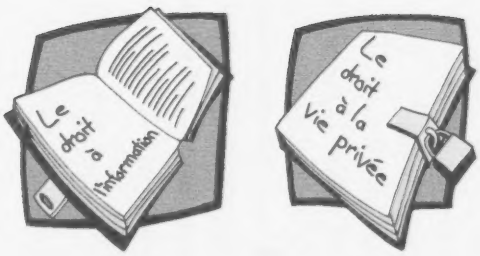
Organisme public	Nombre de cas 2000	1999
Services aux agglomérations et Transport	**2**	2
Expansion économique	**1**	2
Éducation	**29**	11
Conseil exécutif	**–**	2
Services gouvernementaux	**1**	1
Santé et Affaires sociales	**4**	5
Justice	**8**	2
Commission de la fonction publique	**6**	1
Richesses renouvelables	**2**	–
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	**–**	6
Autres entités*	**8**	–
Autres questions**	**12**	–
Total	**76**	32

* *On a reçu des demandes pour lesquelles on n'a pas encore répondu à la question à savoir si l'entité est un organisme public au sens de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.*

** *Cela comprend une variété de plaintes, de révisions, d'enquêtes et de dossiers divers qui ne relèvent pas d'un organisme public particulier.*

Modes de règlement

Type de règlement	Nombre de cas 2000	1999
Enquêtes à faire	**27**	5
Plaintes découlant de l'article 42	**29**	10
Enquêtes en cours	**1**	–
Cas réglés par médiation	**5**	2
Abandons	**4**	5
Commentaires découlant de l'article 42	**3**	5
Pas encore terminées	**2**	5
Demandes déposées en vertu de l'article 43	**3**	–
Autres	**2**	–
Total	**76**	32
Reportées	**67**	26

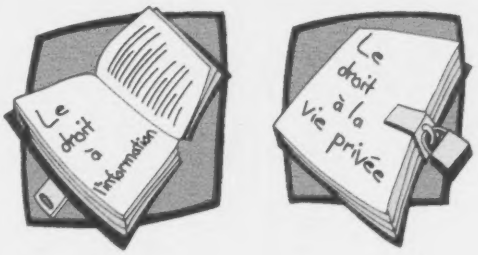


Description	Partie de la *Loi* en cause	Nombre de cas 2000	1999
Demande de révision du refus d'un organisme public de communiquer le document.	48(1)(a)	**24**	8
Demande de révision d'un décision de l'organisme public ou de l'archiviste de séparer ou d'enlever des renseignements d'un document.	48(1)(b)	**2**	2
Demande de révision de la décision de proroger le délai imparti pour répondre à une demande d'accè à un document.	48(1)(c)	**1**	2
Demande de révision d'une décision de l'organisme public ou de l'archiviste de ne pas accorder d'exemption de frais, en tout ou en partie.	48(1)(d)	**1**	–
Demande de révision du refus ou de l'omission de l'organisme public de corriger des renseignements personnels.	48(2)(a)	**2**	–
Demande de révision d'un refus de l'organisme public d'annoter un document, de donner un avis de l'annotation ou d'omettre de faire l'annotation.	48(2)(b)	**2**	–
Demande de révision d'un plainte selon laquelle un organisme public n'a pas recueilli, utilisé ou communiqué des renseignements conformément à la *Loi*.	48(3)	**6**	6
Demande de révision de la décision d'un organisme public de communiquer des renseignements personnels concernant un tiers.	48(4)	**2**	2
Pouvoirs généraux de mener des enquêtes sur des plaintes concernant l'application de la *Loi*.	42(b)	**30**	10
Pouvoirs généraux de commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels.	42(c)	**3**	5
Pouvoir d'autoriser un organisme public à ne pas tenir compte d'une demande.	43(1)	**3**	–

* Nota : *Plusieurs dossiers se rapportent à plus d'un article de la* Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, *tandis que d'autres ne sont pas directement liés à un article de la* Loi. *Cela explique la différence qui existe entre les tables dans le nombre total de cas traités.*

Cas liés à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* par organisme public

* Nota : *La catégorie «Autres» comprend les organismes publics qui avaient moins de 4 % du nombre total de cas ainsi que les cas qui ne relevaient pas d'un organisme public particulier.*



Hyperliens

Publications de l'Alberta sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Plusieurs documents en ligne sur la protection des renseignements personnels. Le document «Contractor's Guide to the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*» intéressera particulièrement les fournisseurs du gouvernement de l'Alberta qui y trouveront des renseignements sur la façon dont la *Loi* les concerne.

www.gov.ab.ca/foip/other_resources/index.cfm

Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique

Comprend les lois, les ordres, des renseignements sur les décisions, des enquêtes et d'autres rapports, des renseignements sur le bureau, les politiques, les communiqués, les publications et des liens utiles.

www.oipcbc.org/

Gouvernement du Yukon

Page d'accueil du gouvernement du Yukon. Liens aux pages de statistiques sur le Yukon, renseignements touristiques, données sur le gouvernement et le chef du gouvernement et communiqués.

www.gov.yk.ca/

Institut International de l'Ombudsman

Organisation mondiale qui réunit tous les ombudsmen du monde entier.

www.law.ualberta.ca/centres/ioi/index.htm

Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Ontario

Comprend les lois, les rapports annuels, des enquêtes, des documents sur les politiques, des ordres émis par le bureau et des liens vers d'autres sites pertinents.

www.ipc.on.ca/

Open Government Canada

Coalition sur l'accès à l'information cherchant à établir une voix nationale pour les utilisateurs de l'accès à l'information.

www.opengovernmentcanada.org

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Page d'accueil du Commissariat à la protection de la vie privée du gouvernement fédéral. Liens vers les lois sur la protection de la vie privée, des rapports, des présentations et bien d'autres sites sur la protection de la vie privée dans le contexte du commerce électronique.

www.privcom.gc.ca

Bureau de l'ombudsman du Yukon

Renseignements sur l'ombudsman et sur le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

www.ombudsman.yk.ca